

EBANKING_CÂU HỎI THƯỜNG GẶP

D. DỊCH VỤ

18. Tôi có thể truy cập và thực hiện các giao dịch trên ứng dụng DongA Mobile Internet Banking khi đang ở nước ngoài không?

Có. Chỉ cần điện thoại của khách hàng có kết nối internet, khách hàng có thể truy cập ứng dụng DongA Mobile Internet Banking mọi lúc mọi nơi. Nếu khách hàng đăng ký phương thức xác thực qua SMS, hãy đảm bảo rằng điện thoại của khách hàng có sử dụng dịch vụ Chuyển vùng quốc tế. Khách hàng vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ điện thoại di động của khách hàng để kích hoạt dịch vụ chuyển vùng quốc tế hoặc tìm hiểu thêm thông tin về phí chuyển vùng quốc tế. Ngoài ra, DongA Bank có triển khai phương thức xác thực bằng thẻ xác thực sử dụng được mọi lúc, mọi nơi (ngay cả khi đi nước ngoài, ngoài vùng phủ sóng điện thoại di động).

19. Tại sao có những thời điểm tôi đăng nhập bị lâu hơn bình thường?

Cách tốt nhất để tối đa hóa tốc độ truy cập ứng dụng DongA Mobile Internet Banking là sử dụng kết nối mạng wifi hoặc 3G/4G. Số lượng khách hàng truy cập dịch vụ trong cùng một thời điểm cũng ảnh hưởng đến tốc độ truy cập của ứng dụng. Hoạt động của ứng dụng còn phụ thuộc nhiều yếu tố ngoài sự kiểm soát của DongA Bank như:

- Kết nối mạng mà khách hàng sử dụng: 3G/4G hay wifi.
- Mạng di động mà khách hàng sử dụng: Vinaphone, Mobifone, Viettel, Vietnam Mobile....
- Tốc độ mạng di động vào lúc cao điểm.

20. Tôi có thể liên hệ với ai trong trường hợp gặp trục trặc khi sử dụng dịch vụ Internet Banking?

Khách hàng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ di động trong trường hợp:

- Gặp vấn đề trong việc kết nối mạng
- Điện thoại gặp trục trặc kỹ thuật
- Thắc mắc về cước phí điện thoại

Khách hàng liên hệ Trung tâm dịch vụ khách hàng của DongA Bank theo số điện thoại 1900545464 trường hợp có thắc mắc về tài khoản sử dụng, thắc mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ Internet Banking.